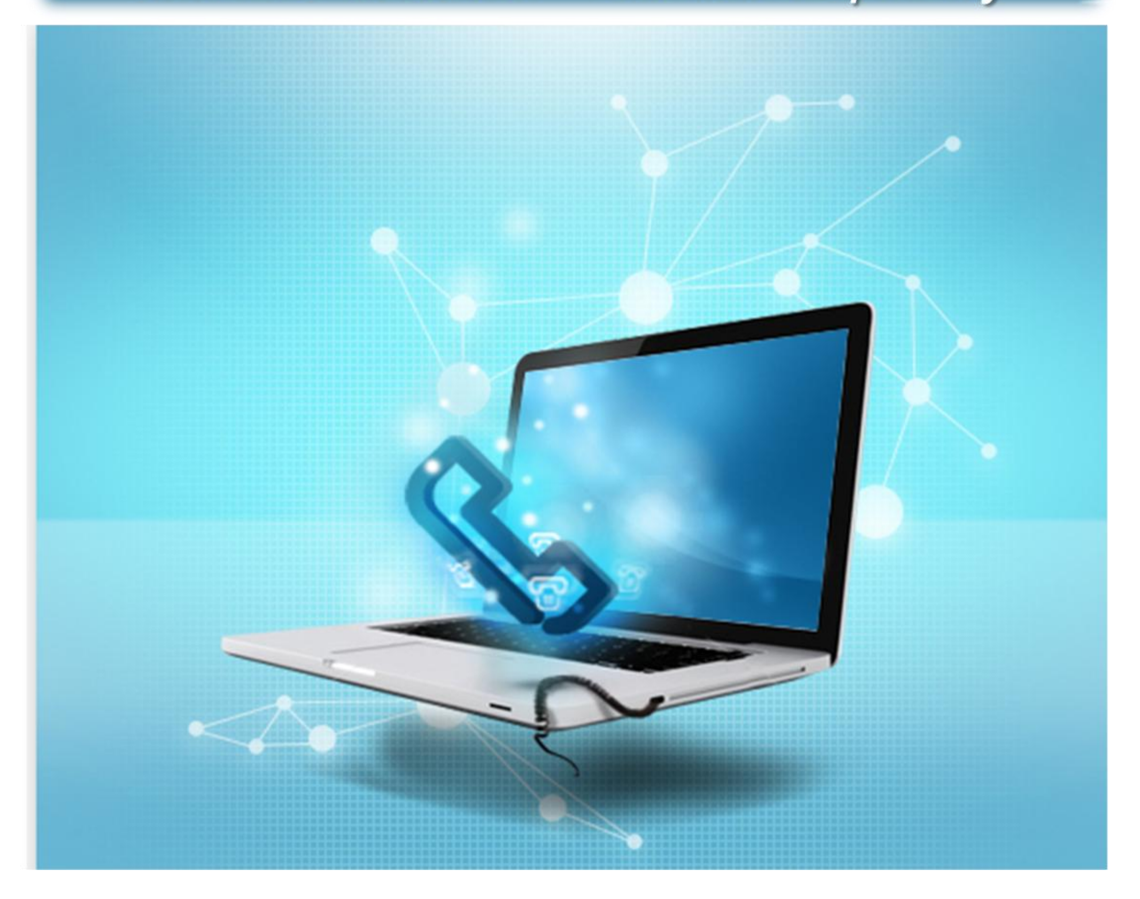

Guía de usuario - Número Speedy

Índice

1 Introducción

Este documento describe las características que el servicio Softphone proporciona a los usuarios finales, brindando información para el uso y configuración del servicio.

.

2 Como instalar el Softphone

Para instalar el sofphone es necesario en primera instancia haber recibido un mail de bienvenida de Número Speedy en el cual se le detallan su número y las claves a utilizar.

Este es un ejemplo del mail a recibir:



Para iniciar la instalación, haga clic en Descargar y la misma se iniciará. El tiempo promedio de instalación es de 7 minutos.

Le aparecerán recuadros del sistema pidiéndole permiso para Ejecutar la aplicación y, una vez finalizada la instalación, aparecerá un recuadro en donde deberá agregar el ID personal que le figuran en el mail de bienvenida. El ID personal será una combinación de letras y números.

Terminada la instalación, la aplicación se le abrirá automáticamente y podrá utilizar la misma.



Tip: *El mail que recibe le permite instalar la aplicación en una sola PC. Si en algún momento desea cambiar el equipo en el cual tiene instalada la aplicación, deberá ponerse en contacto con el 0800-333-SPEEDY (7733) opción 2, para habilitar el nuevo dispositivo.*



Tip: *Para poder instalar la aplicación debe tener permiso de administrador en su PC y deberá verificar el libre acceso a internet.*

Requisitos de instalación

Procesador	Mínimo: Pentium 4® 3.0 GHz o equivalente **Optimo: Intel Core Duo o equivalente, Video Card con DirectX 9.0c support**
Memoria	Mínimo: Win XP Mínimo 1 GB RAM (no recommendable para video llamadas) **Optimo: 2 GB RAM**
Disco duro	100MB
Sistema operativo	Microsoft Windows XP Service Pack 3 **Microsoft Windows 7, 32-bits and 64-bits**
Software	**.Net 4**
Conexión	Puertos de conexión a internet alámbricos o inalámbricos
Placa de sonido	Full-duplex, 16-bit o utilice headset USB

3 Descripción general

3.1 Estados de la Conexión

Al iniciar la sesión de Número Speedy, se muestra la ventana principal. El indicador de conexión verde confirma que la aplicación está conectada para realizar llamadas de voz y videoconferencia.

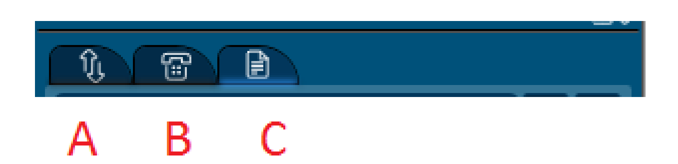
Consulte la sección de **Solución de problemas** al final del manual, si aparece un estado distinto a **Conectado**.



3.2 Softphone Menú

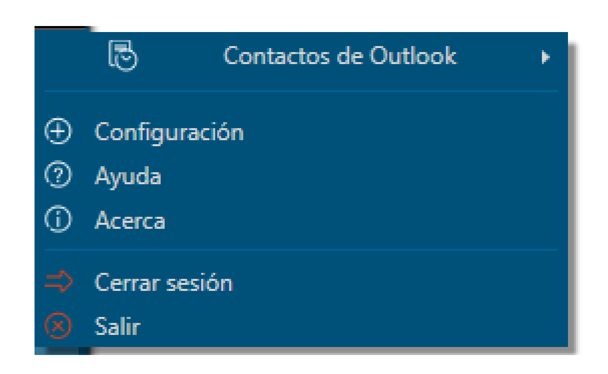
La aplicación Número Speedy incluye tres fichas principales:

- Historial de llamadas (**A**)
- Teclado de marcación (**B**)
- Contactos locales (**C**)



A la derecha de la aplicación se muestra el icono de **Menú** del cual se despliegan las siguientes opciones:

- Contactos de Outlook: permite agregar los contactos de nuestro Outlook en la aplicación
- Configuración: configurar idioma, audio, sonidos, codecs y desvíos.
- Ayuda: habilita preguntas frecuentes que ayudan a conocer mejor la aplicación
- Acerca: indica la versión de la aplicación
- Cerrar : cierra la sesión
- Salir: cierra la aplicación



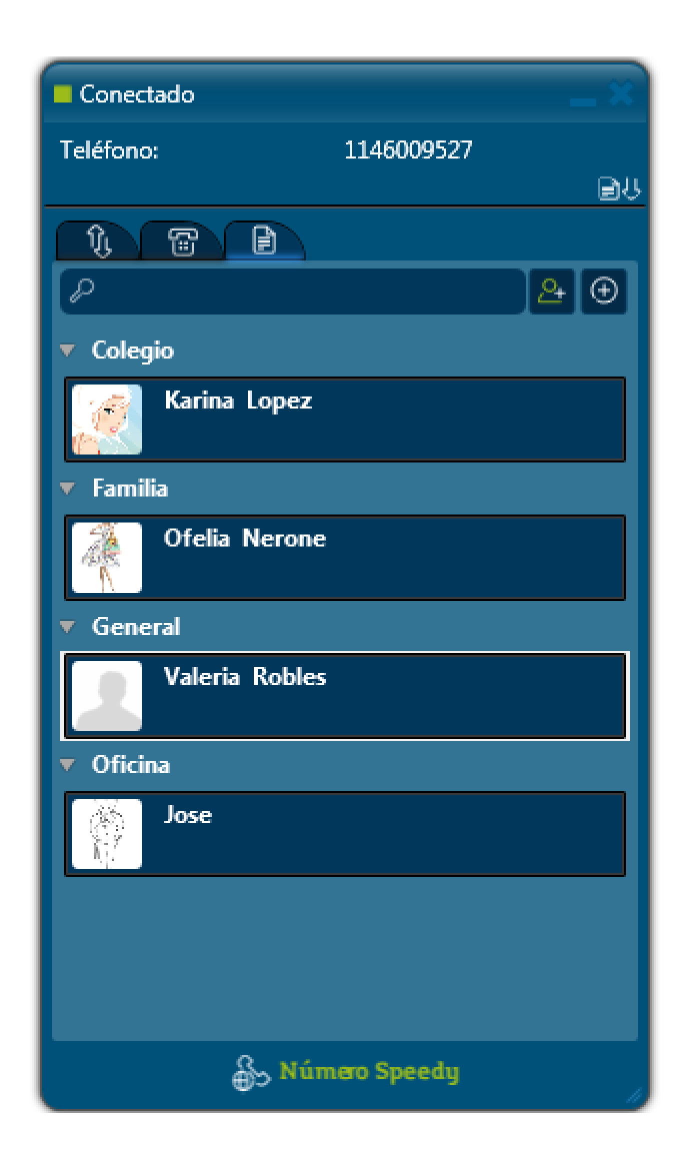
4 Operaciones comunes de la aplicación

4.1 Administración de Contactos

A continuación se describe el procedimiento para administrar los contactos.

4.1.1 Información general

Al hacer clic en el botón **Contactos locales** en la ventana principal, se recupera la lista de contactos que tenemos en la aplicación.



Desde esta pestaña puede administrar la lista de contactos, utilizando las siguientes opciones:

- Agregar contactos
- Eliminar contactos
- Organizar contactos por grupo

- Controlar las imágenes de los contactos
- Establecer apodos

Los contactos en la lista de contactos están fácilmente disponibles para conferencias y llamadas de voz.

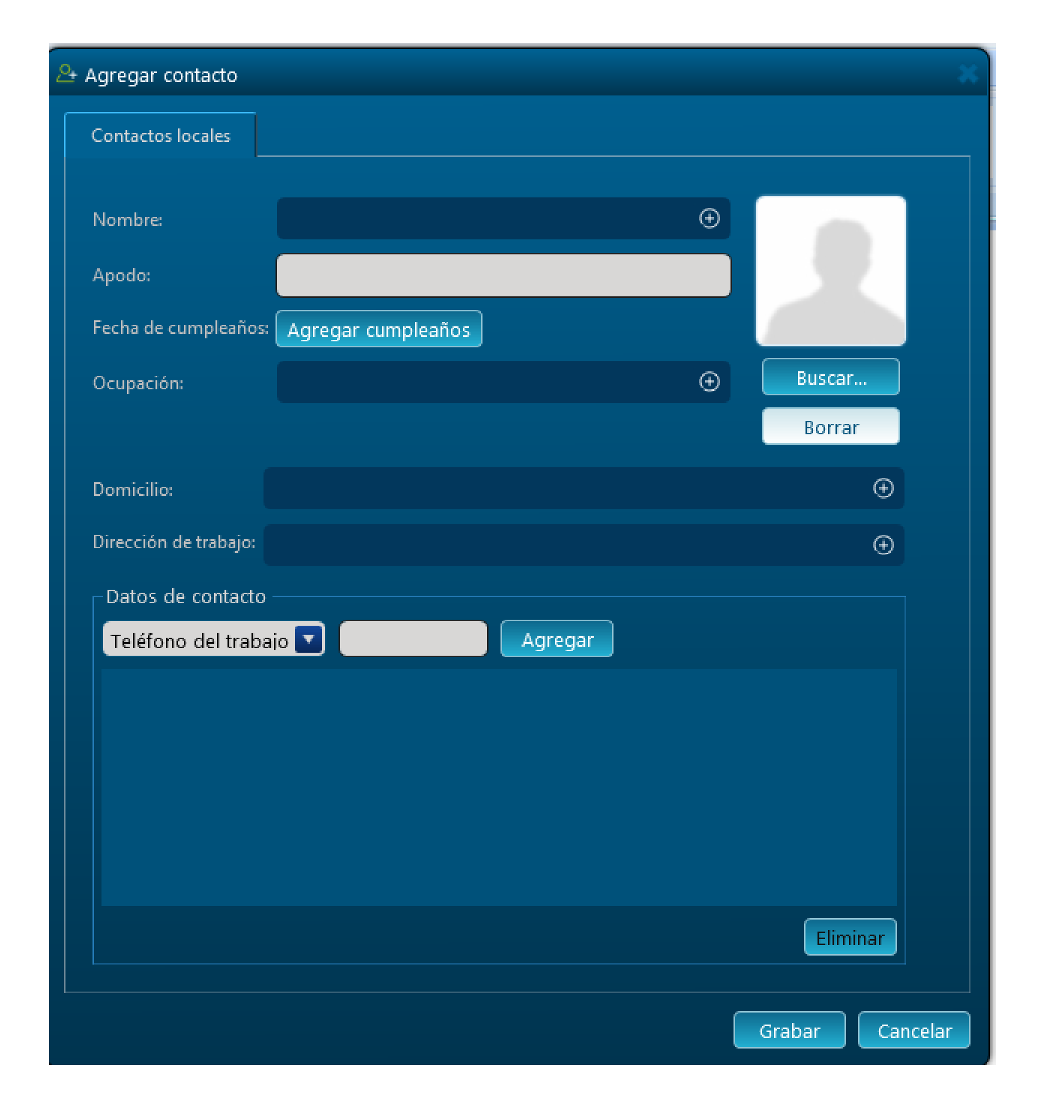
4.1.2 Agregar contactos

Para agregar un contacto siga los siguientes pasos:

1. Hacer clic en el icono de **Contactos Locales** para desplegar la **Agenda General**.
2. Una vez en la ventana de **Contacto**s, hacer clic en el icono **Agregar Contactos** :



Al hacer clic sobre este icono se despliega el siguiente cuadro:



3. Completar los campos Nombre, Apodo, Fecha de Cumpleaños, Ocupación, Domicilio, Dirección del trabajo, Correos de mail, pagina web y los diferentes teléfonos del contacto. Algunos campos tienen el símbolo que al hacer clic permite completar la información.

   El campo **Apodo** es opcional. Pero si se llena, este es el nombre que se mostrará en la lista de contactos y es muchas veces más útil para localizar rápidamente el contacto deseado.



Tip: *Siempre se puede añadir o cambiar el apodo del contacto, haciendo clic en el contacto que se quiere cambiar de la lista, y seleccionando **Establecer un apodo** en el menú pop-up.*

4. Seleccionar el grupo al que este contacto debe ser añadido. Si no se selecciona ningún grupo, por default el mismo es agregado a la lista de Grupo **General**.



Tip: *Se pueden agregar grupos nuevos constantemente. Haga clic derecho en cualquier lugar de la lista de contactos, y elija **Agregar nuevo grupo** en el menú emergente.*

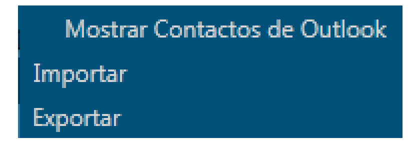
5. Hacer clic en Agregar para ir colocando y seleccionando los diferentes teléfonos
6. Hacer clic en la tecla **Buscar** para introducir la foto de cada contacto
7. Hacer clic en **Grabar** para finalizar

4.1.3 Agregar contactos de la lista de Outlook

Para agregar Contactos desde Outlook siga los siguientes pasos (debe tener instalado el Outlook en la misma Pc):



1. Hacer clic en el icono **Menú**  :
2. Para importar los contacto, primero deberá exportar los mismos desde el Outlook: en Contactos /Exportar / Exportar en archivo. Ahí deberá crear un archivo separado por comas para Windows.
3. Seleccionar **Contactos de outlook**; se desplegará el siguiente menú:



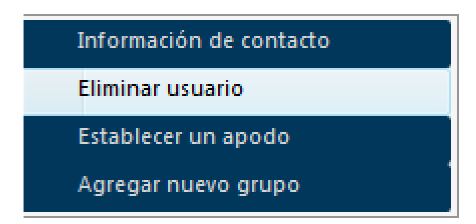
4. Para cargar los contactos de Outlook, seleccione **Importar** del menú emergente.
5. Con la opción **Elegir Archivo**, puede buscar el archivo que exportó desde Outlook. Una vez seleccionado el archivo hacer clic en Importar. Los contactos se agregan a la lista de contactos locales.

6. Para **Exportar** sus contactos a Outlook seleccione la opción **Exportar**. Haga clic en **Buscar** y seleccione la ruta donde desea exportar los contactos. Luego haga clic en **Ejecutar**.

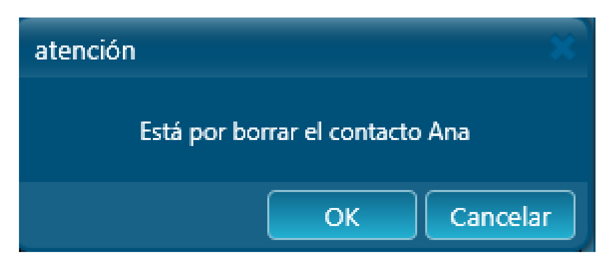
4.1.4 Eliminar Contactos

Para eliminar contactos siga los siguientes pasos:

1. En la pestaña **Contactos**, haga clic-derecho en el contacto seleccionado. Se desplegará la siguiente lista:



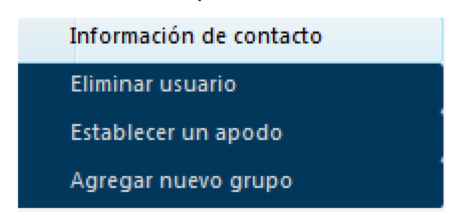
2. Seleccionar **Eliminar Usuario**
3. Hacer clic en **Ok** cuando le aparezca el cuadro **Atención** para confirmar y remover el contacto seleccionado



4.1.5 Editar información del contacto

Para editar la información de los Contactos siga los siguientes pasos:

1. Hacer clic en la pestaña de **Contactos**, se desplegará el siguiente menú:



2. Seleccionar **Información de contacto**

Editar contacto
Contactos locales
Nombre: Valeria Robles
Apodo: Valeria Robles
Fecha de cumpleaños: 04/04/2013 Eliminar
Ocupación:
Buscar...
Borrar
Domicilio:
Dirección de trabajo:
Datos de contacto
Teléfono del trabajo Agregar
Teléfono del trabajo 1153211150
Teléfono de la casa 1147858746
Eliminar
Grabar Cancelar

3. Agregar, cambiar o modificar la información del contacto seleccionado
4. Para guardar los datos seleccionar **Grabar**

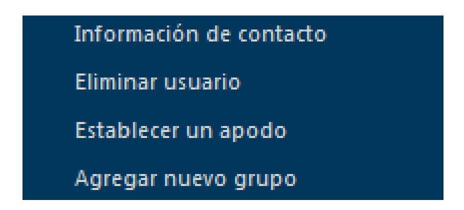


*Tip: Elija **Ocultar Imagen** del menú de **Acciones** si no desea desplegar las imágenes en miniatura de sus contactos*

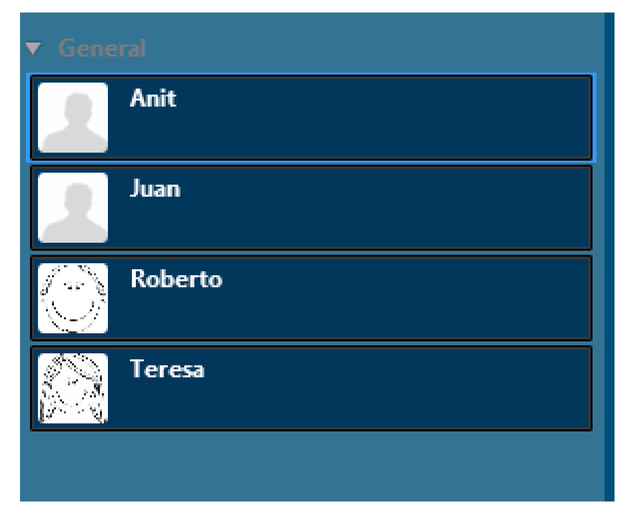
4.1.6 Establecer un apodo a un contacto

Para establecer el apodo de un Contacto siga los siguientes pasos

1. Hacer clic con el botón derecho sobre el contacto que desea modificar en la pestaña **Contacto**. Se desplegará el siguiente menú:



2. Seleccionar **Establecer un apodo** y automáticamente el nombre del contacto seleccionado se subrayará, permitiéndole escribir el apodo encima del mismo

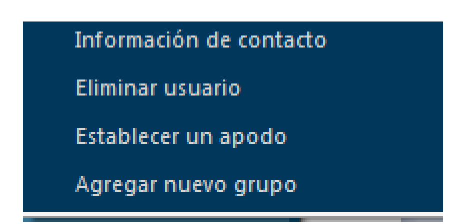


3. Una vez ingresado el apodo, haga doble clic

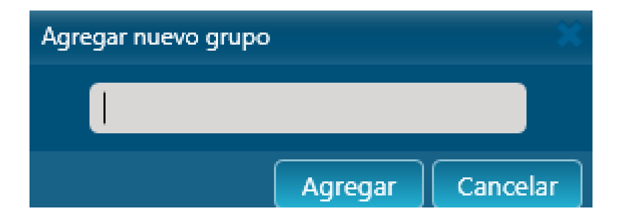
4.1.7 Agregar nuevos grupos de Contactos

Para agregar nuevos grupos de contactos siga los siguientes pasos:

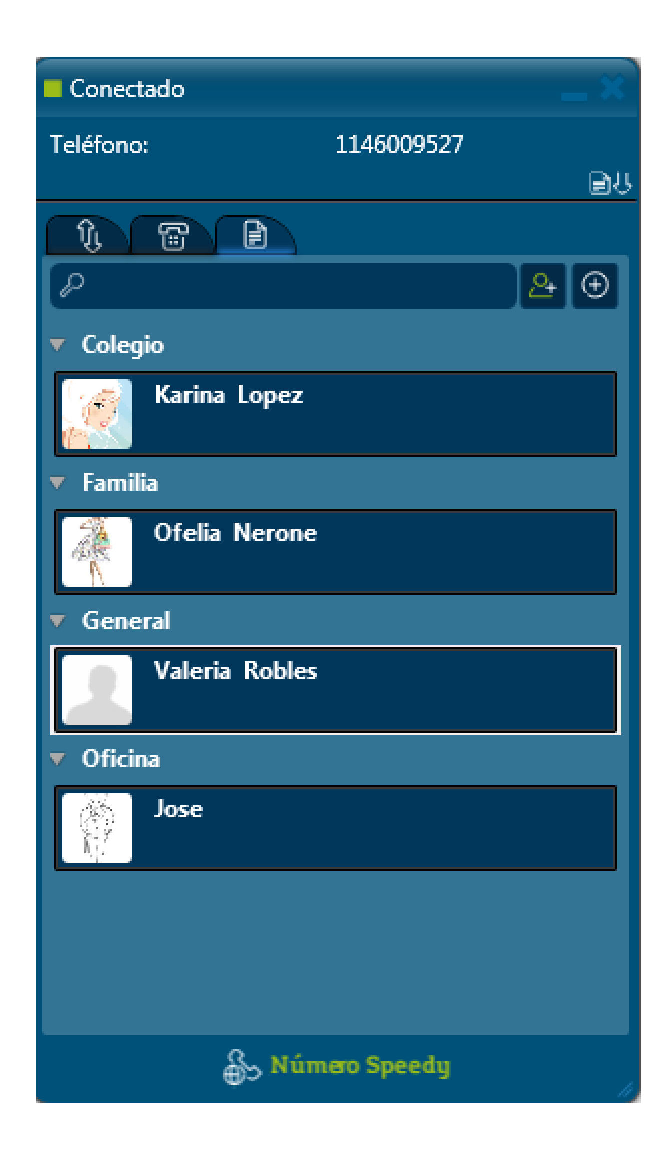
1. En la pestaña **Contacto**, haga clic derecho sobre el contacto que desea colocar un alias.
2. Se le desplegará nuevamente el siguiente menú:



3. Seleccionar **Agregar** nuevo grupo para que le aparezca el siguiente pop-up:



4. Agregue aquí el nombre del nuevo grupo y haga clic en **Agregar**.
5. Una vez agregado, la lista pondrá al contacto seleccionado dentro del grupo nuevo.

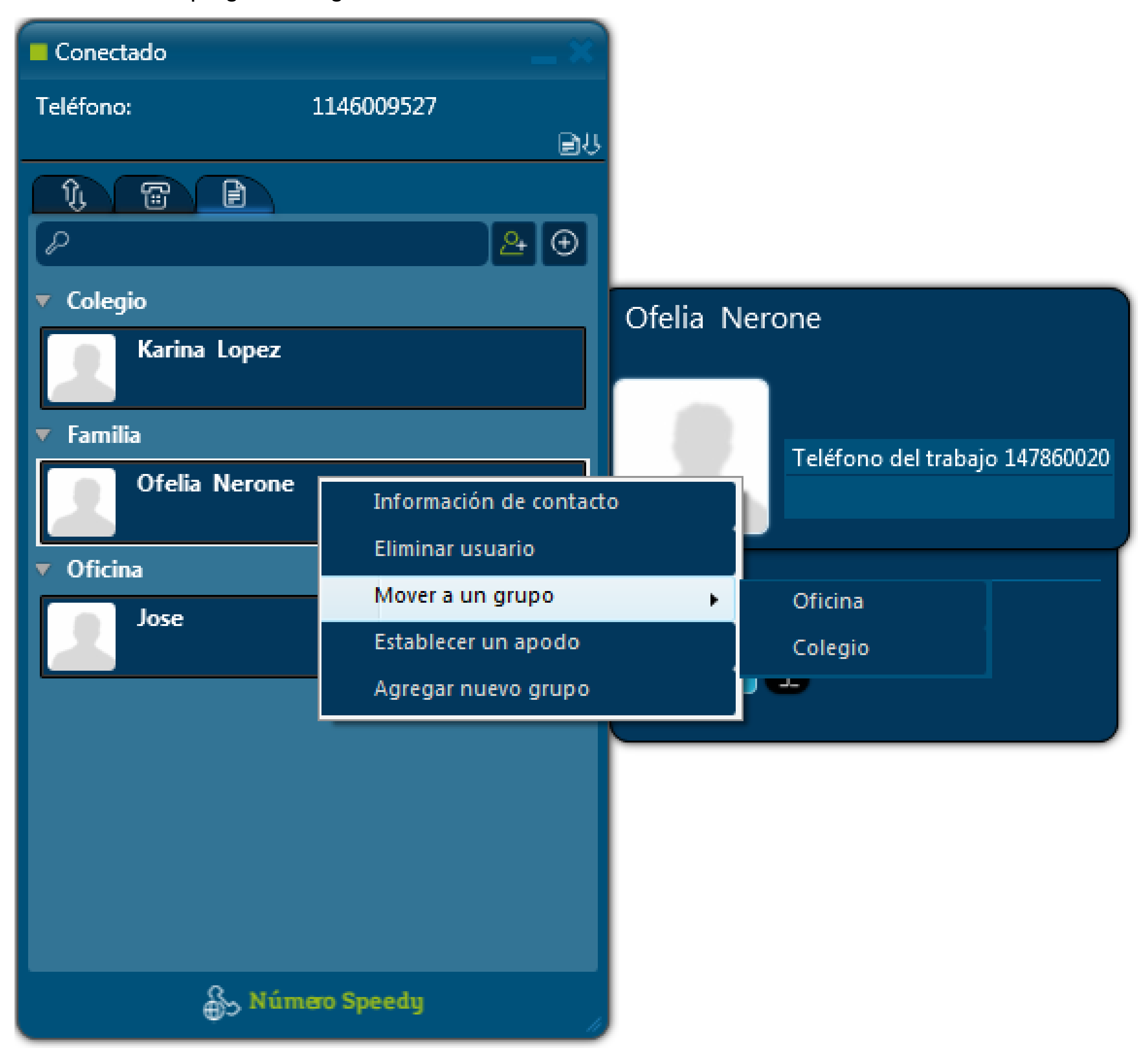


4.1.8 Mover Contactos a otro grupo

Para mover Contactos a otro grupo siga los siguientes pasos:

1. En la pestaña **Contacto**, haga clic derecho sobre el contacto que desea cambiar de grupo.

2. Se le desplegará el siguiente menú:



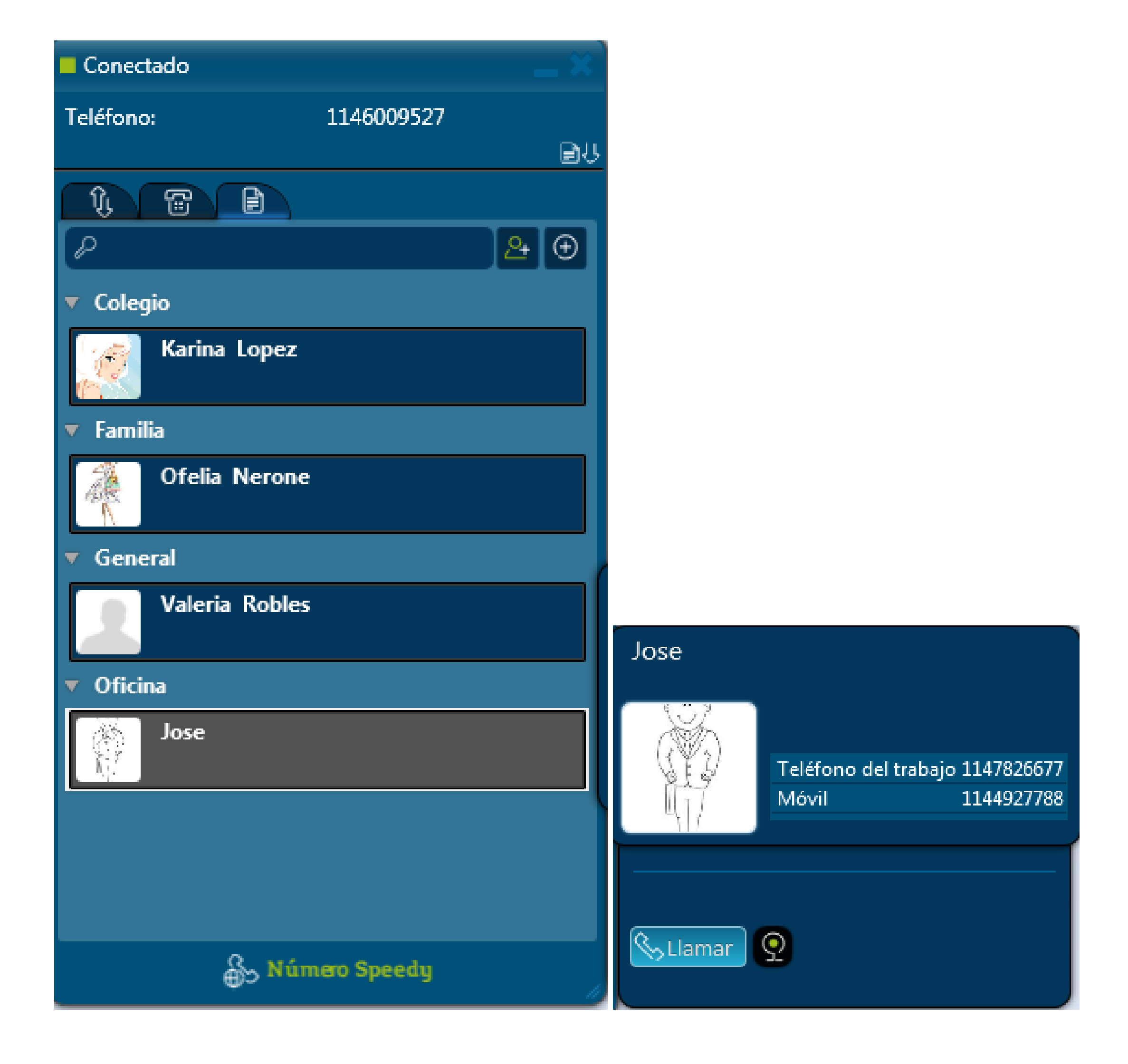
3. Seleccionar la opción **Mover a un grupo** y luego el grupo al cual desea mover el Contacto

4.2 Realizar una llamada

Para realizar una llamada podrá seleccionar algún contacto de su lista de Contactos locales o utilizar o utilizar el marcador.

Para llamar a un Contacto siga los siguientes pasos:

1. En la pestaña **Contactos Locales**, haga clic sobre el contacto que desea llamar. Se desplegará la siguiente pantalla:



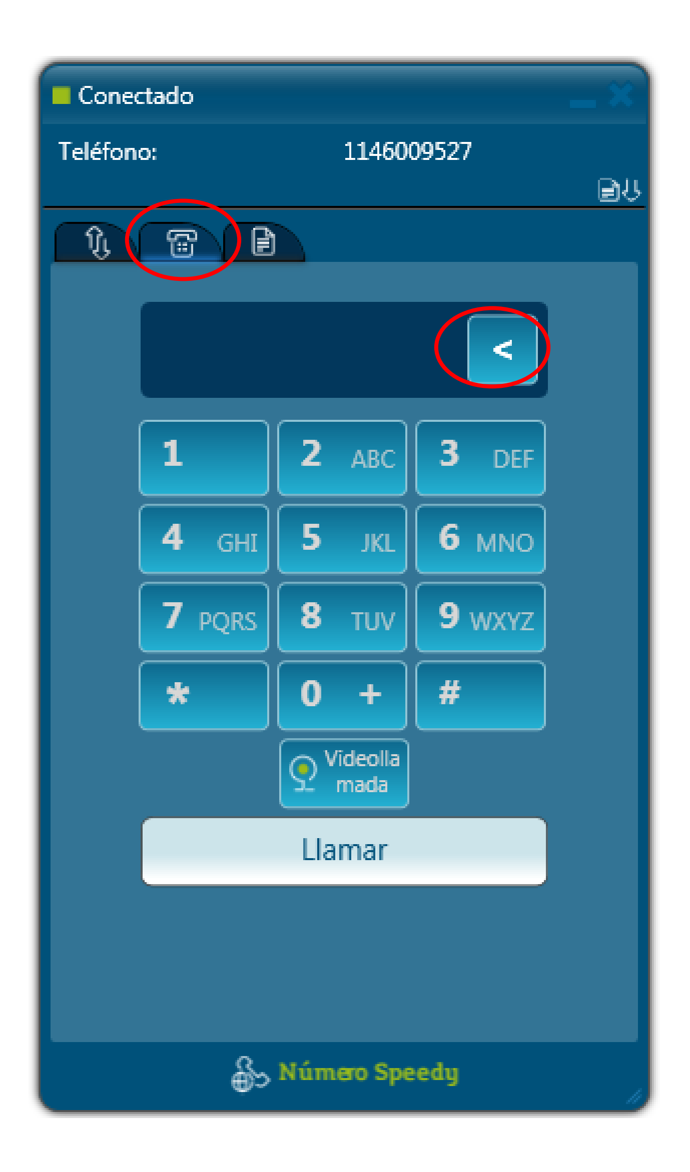
2. Hay dos opciones de llamados:

   Llamar: realiza una llamada de voz

   Video llamada: realiza una video llamada. Sólo podrá realizar video llamadas con otros usuarios de Número Speedy, y ambas partes deberán contar con cámaras web activadas

Para llamar desde el marcador siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en el icono **Marcar** para desplegar la ventana.
2. Ingrese los números de teléfono haciendo clic en cada uno, y de ser necesario deberá ingresar también el código del país al que desea llamar. Para borrar los números ingresados, haga clic en el icono **Limpiar** que se encuentra a la derecha.
3. Seleccione el botón Llamar o Videollamada





Tip: *Puede realizar llamadas de voz directamente haciendo doble clic en un registro de la ficha Historial de llamadas.*

4.3 Aceptar una llamada entrante

Cuando reciba una llamada entrante se desplegará la siguiente pantalla:


Figura 4-1: Llamadas entrantes

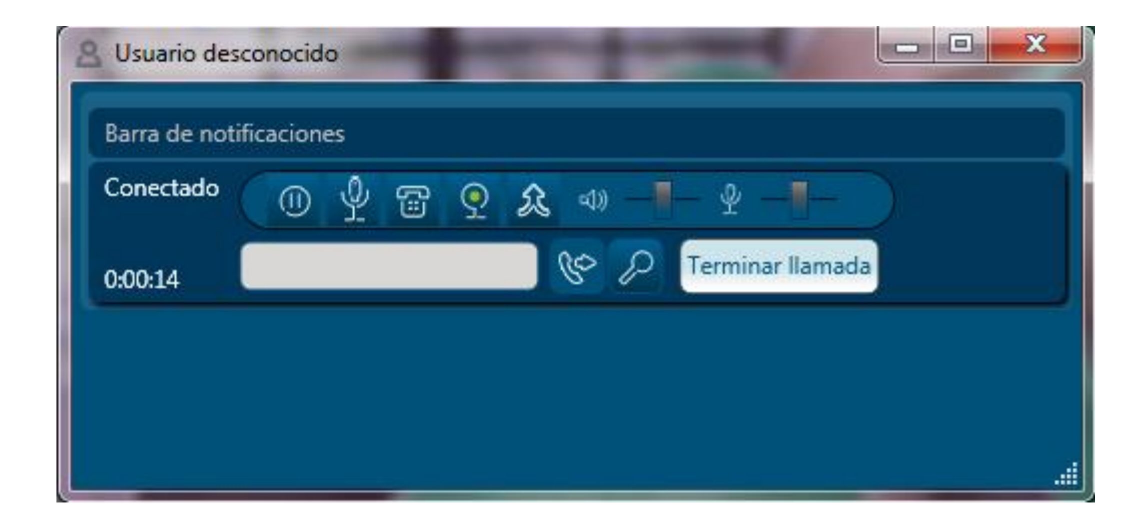


Si su cuenta tiene el servicio de Caller Id, podrá visualizar el número que lo está llamando, o el nombre del contacto si lo tiene registrado en su lista de Contactos Locales. Si no cuenta con el servicio de Caller Id, o el usuario que llama no permite la visualización del número aparecerá como **Usuario Desconocido.**

Podrá aceptar o rechazar la llamada haciendo clic en los botones respectivos.

4.4 Acciones con llamadas en curso

Una vez establecida la comunicación, se desplegará la siguiente pantalla:



Mientras que la ventana de la comunicación está desplegada, se pueden realizar las siguientes acciones:



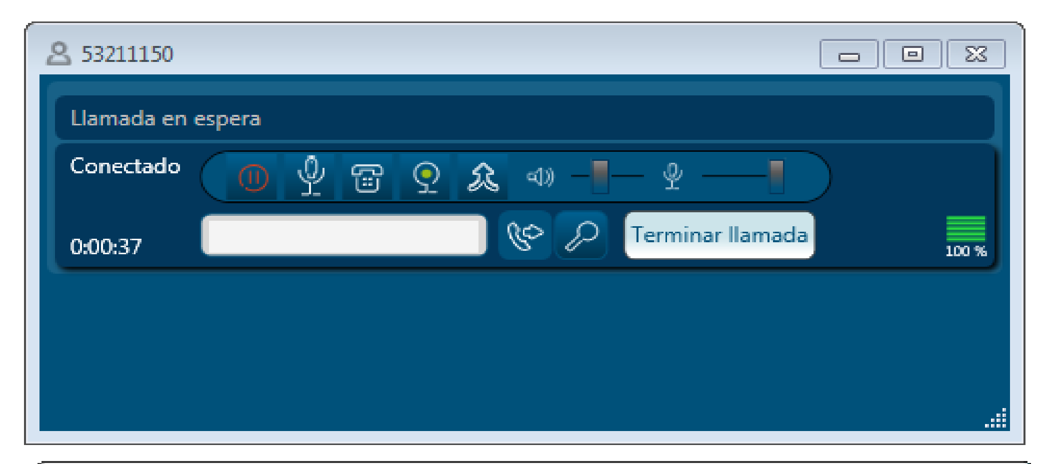
A B C D E F

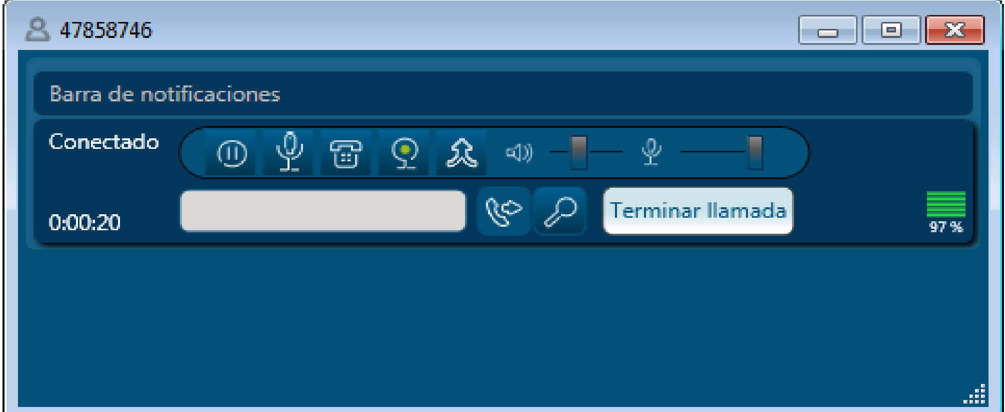
- **Poner en Espera A**
- **Silencio B**
- **Marcar C si se le pide que ingrese dígitos como una extensión numérica**
- **Comenzar video llamada D**
- **Combinar con la llamada activa E**
- **Ajustes de volumen entrantes y salientes F**

4.4.1 Realizar una conferencia

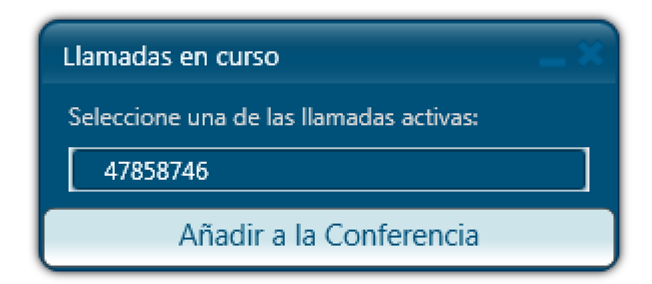
Para realizar una conferencia siga los siguientes pasos:

1. Llamar al primer participante de la conferencia con alguna de las opciones descriptas en el capitulo **Realizar una llamada**. Una vez establecida se desplegará la ventana de comunicación
2. Llamar al segundo participante de la conferencia sin cerrar la ventana de comunicación, con alguna de las opciones descriptas en el capítulo **Realizar una llamada**. La primera llamada queda automáticamente en espera. Una vez establecida la segunda comunicación se desplegará una segunda ventana de comunicación, como se muestra en la siguiente pantalla:

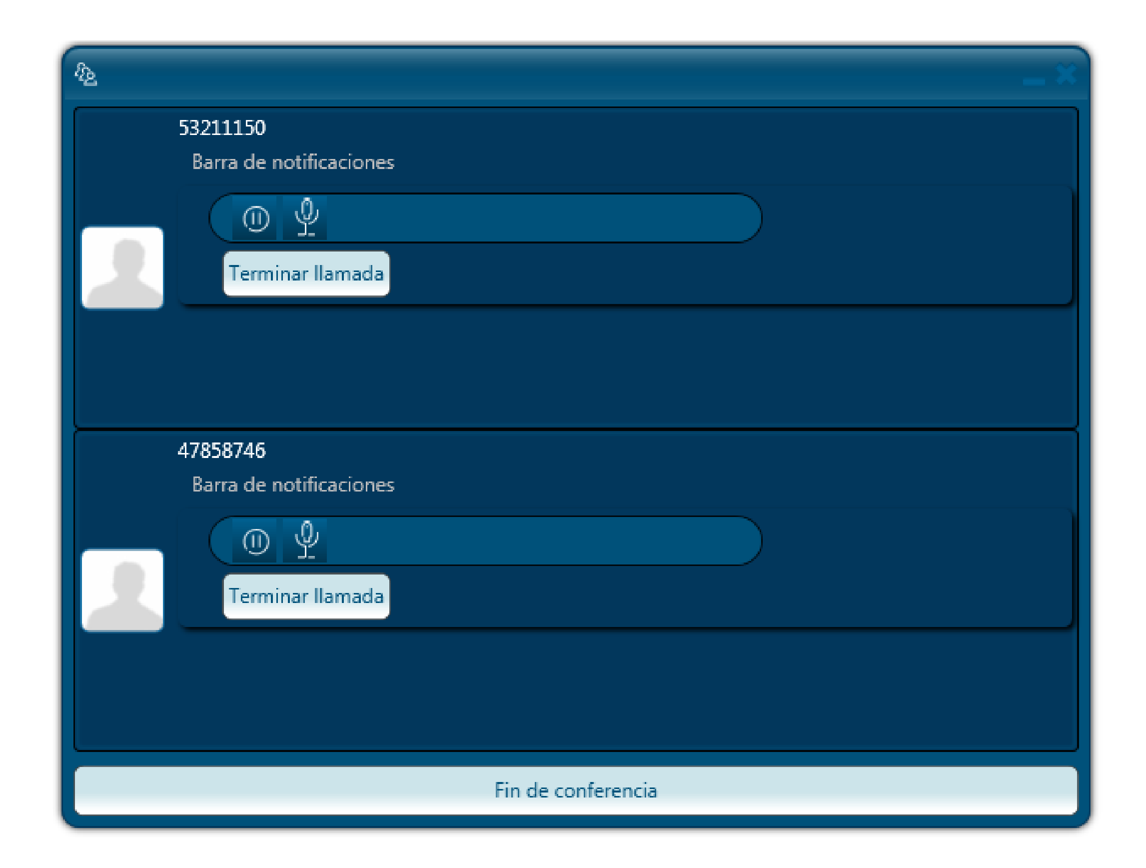




3. Haga clic en el icono de cualquiera de las dos ventanas. Aparecerá la siguiente pantalla:



4. Haga clic en **Añadir a la Conferencia**, y la misma quedará establecida, visualizando la siguiente pantalla:



5. Para finalizar la conferencia haga clic en **Fin de Conferencia**. Si desea finalizar una de las llamadas y continuar con la otra haga clic en **Terminar** en el número que desea desconectar y podrá continuar con la otra llamada activa



Tip: *Podrá cortar una de las llamadas de la conferencia y continuar con la otra. Se sigue manteniendo la doble ventana de comunicación, pero una de ellas aparece como finalizada.*

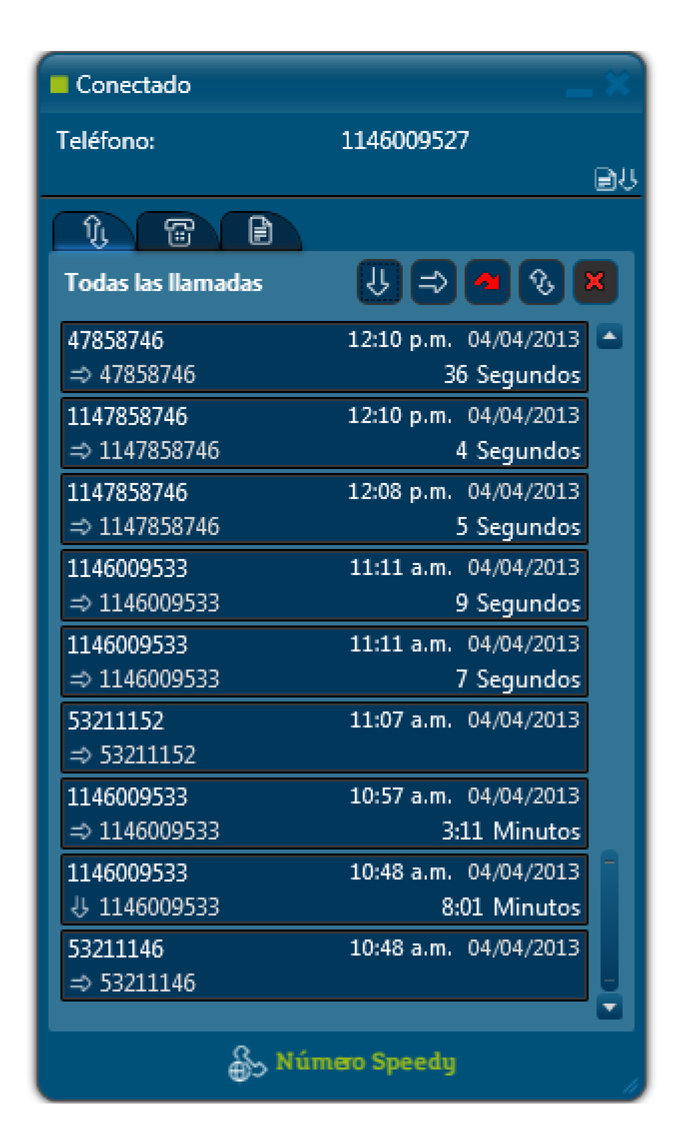
4.4.2 Llamadas con menú de opciones

Si realiza una llamada a un número que tiene un menú de opciones, para poder discar el número de la opción debe seguir los siguientes pasos:

1. Haga clic en el icono .
2. Disque el número con el teclado habilitado
3. Repita la acción con cada opción de menú que desea seleccionar

4.5 Historial de llamadas

El historial de llamadas lista todas las llamadas recientes.

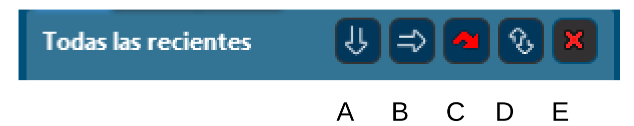


Del historial de llamadas pueden filtrarse fácilmente las siguientes opciones:

- Solo llamadas entrantes (**A**)
- Solo llamadas salientes (**B**)
- Solo llamadas perdidas (**C**)

- Todas las llamadas (**D**)
- Borrar todo **(E)**

El tipo de filtro aplicado se muestra en el lado izquierdo.



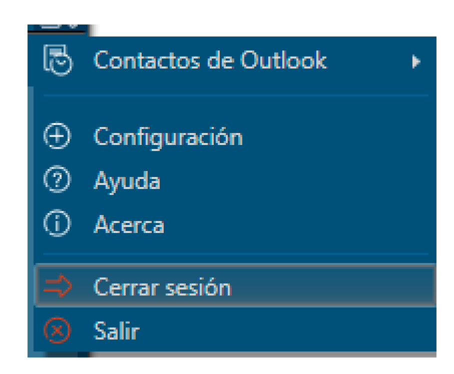
4.6 Correo de voz

Para recuperar los mensajes de voz deberá discar *123 Memobox, una vez que tenga contratado el servicio.

4.7 Salir de la aplicación

Para salir de la aplicación siga los siguientes pasos:

1. Haga clic sobre el icono **Menu**
2. Seleccione **Salir**; la aplicación se cerrará.



5 Configurar la aplicación

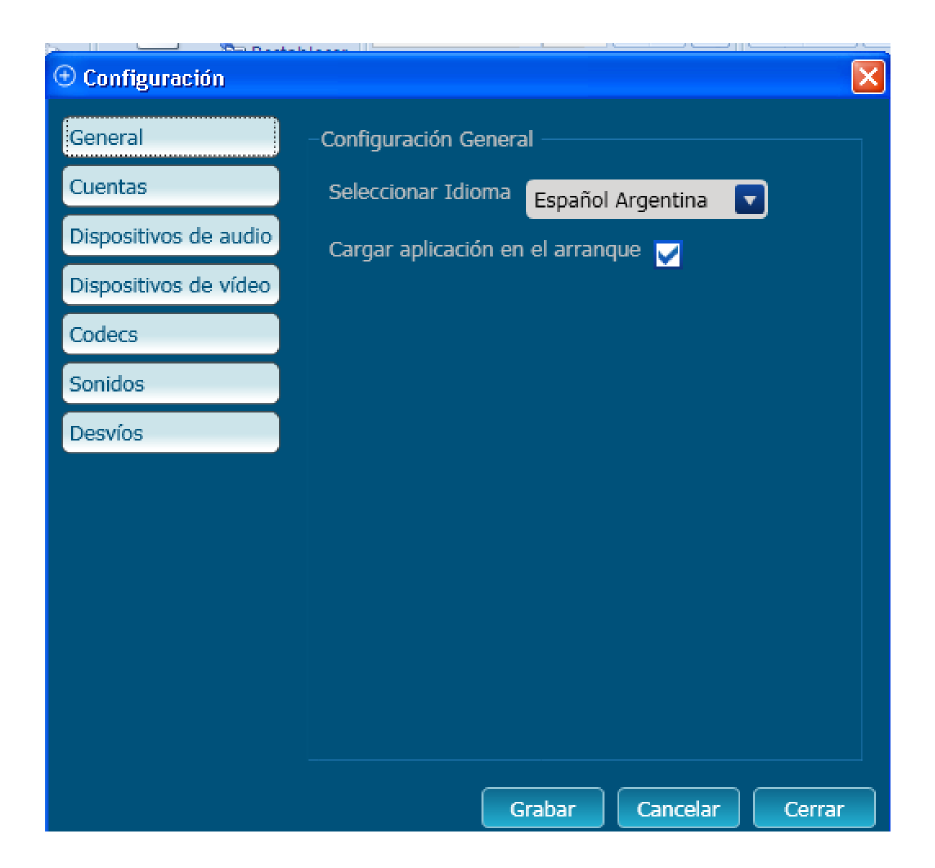
En el menú de configuración podrá ajustar algunos parámetros y visualizar otros que se encuentran predefinidos.

Para ingresar haga clic en el icono **Menú** 

5.1 General

En esta opción podrá seleccionar el idioma en el cual quiere ver la aplicación y definir si la aplicación se carga con el inicio de la PC o no.

Para que aplique las modificaciones que realice debe hacer clic en **Grabar.**



5.2 Cuentas

Esta opción es sólo informativa. Podrá visualizar en la misma la línea de Número Speedy que tiene asociado, y datos de configuración de la red.



5.3 Dispositivos de Audio

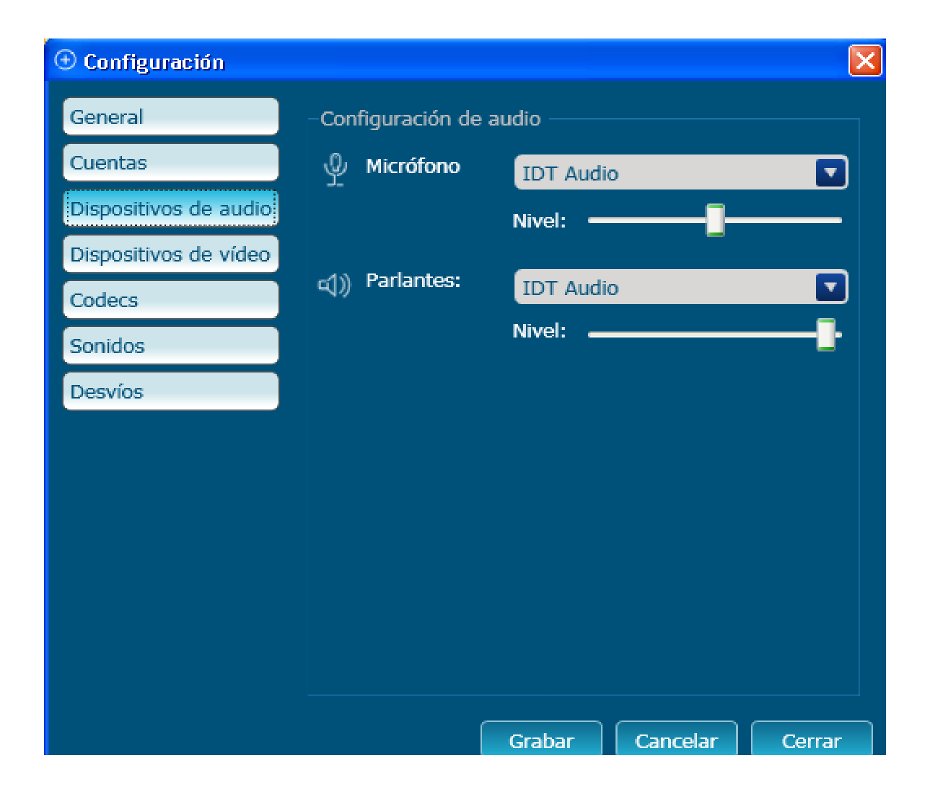
Esta opción permite comprobar (y cambiar si es aplicable y necesario) los dispositivos de audio conectados y las configuraciones de volumen.

1. Desde la lista desplegable, en **Micrófono**, seleccione el elemento en cuestión y / o si es necesario, cambie el nivel de volumen del dispositivo seleccionado.
2. Desde la lista desplegable, en **Parlantes**, seleccione el elemento en cuestión, y / o si es necesario, cambie el nivel de volumen del dispositivo seleccionado.
3. Haga click en **Grabar**.



Tip: *En la mayoría de las PC la aplicación reconoce en forma automática los parlantes y micrófono de la misma.*

Si durante una llamada en curso desea conectar auriculares, tenga en cuenta que es posible que no los reconozca en forma automática. En ese caso deberá cortar la comunicación y volver a establecerla con los auriculares previamente conectados.



5.4 Dispositivo de video

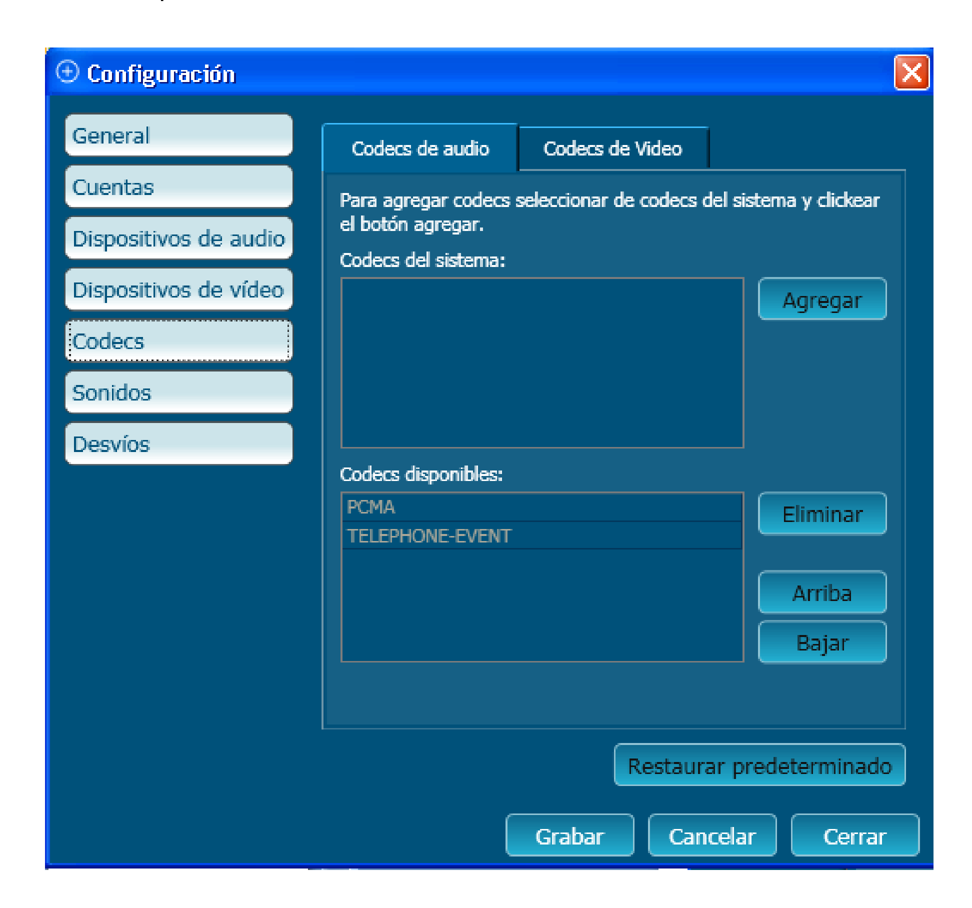
Esta opción permite comprobar y definir los ajustes del dispositivo de vídeo conectado.



1. Si no aparece automáticamente, seleccione el dispositivo de vídeo de la lista Webcam
2. Haga clic en **Empezar** para chequear la calidad de conexión de la cámara Web. Si es necesario, haga clic en **Configuraciones Avanzadas de Video** para acceder a las opciones de configuración de la cámara Web y haga los cambios que considera necesarios.
3. Haga clic en **Detener** para parar el video.
4. Haga clic en **Grabar** para grabar los cambios.
5. Espere hasta que la confirmación "Los cambios han sido guardados" se despliegue y luego haga clic en **Ok**.

5.5 Codecs

Esta opción es sólo a nivel informativo, no pudiéndose realizar cambios. Muestra los codecs utilizados para las comunicaciones.



5.6 Sonidos

Esta opción permite habilitar distintos sonidos para las llamadas entrantes, las llamadas que realice, las llamadas en espera etc. También permite deshabilitar todos los sonidos.



1. Seleccionar de la Lista de acciones la llamada para la cual desea cambiar el sonido y haga clic en Buscar
2. Se desplegará la lista de dispositivos de su pc donde podrá buscar un sonido. Una vez seleccionado, haga clic en Abrir para que automáticamente lo grabe en la aplicación.
3. Prosiga con cada llamada que requiera un sonido diferente y una vez finalizado haga clic en Grabar.

5.7 Desvíos

Esta opción por el momento no se encuentra disponible. A futuro se podrá configurar un número al cual se desvíen todas las llamadas entrantes.

Appendix A Problemas frecuentes

Inconveniente	Posible Causa	Solución
Estado ¨Desconectado”	Su PC está conectada a una red que tiene configurado un proxy que le impide el acceso a la plataforma	Deshabilitar el proxy de su PC, salir de la aplicación y volver a ingresar.
Estado ¨Conectado”, y no se puede emitir llamadas de voz.	Microcortes de internet que dejan inactiva la aplicación sin haberla desconectado totalmente	Cierre la aplicación y reinicie. De persistir el problema, comunicarse con Atención Técnica (*)
Problemas en las comunicaciones de voz.	El IP de su ordenador puede no haber sido detectado correctamente.	Cierre la aplicación y reinicie. De persistir el problema, comunicarse con Atención Técnica (*)
Mensaje: “Otra instancia de la aplicación ya se está ejecutando”	La aplicación se abre en forma automática cuando inicia su PC (salvo que cambie la configuración)	Valide en Administrador de tareas que el programa Numero Speedy se encuentre activo, y haga doble clic en el icono de la aplicación que se visualiza en la barra de tareas (generalmente abajo a la derecha de su pantalla)
Mensaje: “Una versión desconocida o vencida de un cliente se está utilizando”	Problemas de inconsistencia de versiones	Comunicarse con Atención Técnica (*)
Mensaje: “Un dispositivo incorrecto está tratando de acceder”	La aplicación ya fue instalada en otro equipo	Si desea instalar su aplicación en otro equipo deberá contactarse con Atención Técnica (*)
Mensaje: “No hay red disponible. Por favor restablezca la conexión de internet”	La PC se desconectó de internet	Restablezca la conexión de internet y reinicie la aplicación
Mensaje: “No se encontró CMS, la aplicación se cerrará”	Su PC está conectada a una red corporativa o con restricciones de acceso a internet	Conectarse fuera de una red corporativa o verificar restricciones de firewall de Windows. De persistir el problema, comunicarse con Atención Técnica (*)
Mensaje: “Hay una actualización crítica disponible”		Debe hacer clic en aceptar y la aplicación actualizará la versión.

(*) Atención Técnica: 0800-333-SPEEDY (7733) opción 2